

	IMSYS Kft.	IMSYS Kft. ÜHG Hitelesítő üzletág <u>PANASZKEZELÉSI ÉS FELLEBBEZÉSKEZELÉSI</u> <u>SZABÁLYOZÁS</u>
	1033 Budapest, Mozaik u. 14/a. Tel.: (1) 430-0014 Fax : (1) 437-0325 www.imsys.hu	

Az ÜHG Hitelesítő üzletág személyzete elkötelezett arra nézve, hogy munkájukkal kapcsolatban felmerült bármely tartalmi és/vagy formai panaszok felszínre kerüljenek, az okok kivizsgálásával, ha szükséges, további helyesbítő intézkedések végrehajtásával megelőzzék hasonló esetek előfordulását.

Mindezek érdekében az ÜHG Hitelesítő üzletág eljárást készített az ügyfelektől vagy egyéb felektől kapott panasz (az ügyféltől érkező, a hitelesítést végző csoport munkájával kapcsolatos negatív észrevétel) vagy fellebbezés (a hitelesítést végző csoport döntésének megváltoztatására irányuló kérelem) kivizsgálására, kezelésére, azaz helyesbítő tevékenységek lefolytatására.

Az ÜHG Hitelesítő üzletág személyzete megfelelő személyi tulajdonságokkal és szakértelemmel rendelkezik tevékenysége elvégzéséhez, de ennek ellenére nem zárható ki a munkájukkal kapcsolatban bármilyen jellegű kifogás érkezése.

Az ÜHG Hitelesítő üzletág személyzetével és tevékenységével kapcsolatos írásban érkező panaszt/fellebbezést az üzletágvezetőnek vagy az ügyvezető igazgatónak kell továbbítani. A panaszos/fellebbező személyét és a panasz/fellebbezés tárgyát bizalmas információként kell kezelni. Az üzletágvezető a lehető leghamarabb, de legkésőbb 15 munkanapon belül felülvizsgálatot indít.


A felülvizsgálat résztvevői a hitelesítési tevékenységre vonatkozó teljes dokumentáció ellenőrzésével tisztazzák a felmerült kifogás(ok) jogosságát. A felülvizsgálatban nem vehet részt olyan személy, aki a panasz/fellebbezés tárgyát képező hitelesítést végezte, ezzel biztosítható, hogy a panasszal/fellebbezéssel kapcsolatos döntések nem eredményezzenek diszkriminációs lépést a panasz/fellebbező személlyel szemben.

A panasz/fellebbezés kezelésére az alábbi lehetséges intézkedések közül választunk:

- begyűjtött dokumentációk újbóli áttanulmányozása;
- a helyszíni szemle megismétlése az ügyféllel egyeztetett időpontban;
- rendkívüli belső minőségirányítási felülvizsgálat elrendelése;
- szükség esetén hibajavító tevékenység kezdeményezése.

A panaszra/fellebbezésre hozott intézkedések meghozása az üzletágvezető vagy az ügyvezető igazgató felelőssége, az intézkedések ellenőrzése független személy feladata. Az üzletágvezető a felülvizsgálat eredményéről írásban értesíti az ügyfelet.

Jogos panasz/fellebbezés esetén ha a hitelesítői jelentés/hitelesítői záradék még nem került kiadásra a kijelölt szakértő a hitelesítést az ÜHG Hitelesítő üzletág saját költségére megismétli és a következtetéseit az újbóli hitelesítést követően ismételtén levonja és a szükséges dokumentumokat ennek megfelelően készíti el. A panasz/fellebbezés beérkezéséig tévesen kiadott bármely dokumentum valamennyi példánya visszavonásra kerül.

	IMSYS Kft.	IMSYS Kft. ÜHG Hitelesítő üzletág <u>PANASZKEZELÉSI ÉS FELLEBBEZÉSKEZELÉSI</u> <u>SZABÁLYOZÁS</u>
	1033 Budapest, Mozaik u. 14/a. Tel.: (1) 430-0014 Fax : (1) 437-0325 www.imsys.hu	

Ha a hitelesítői jelentés/hitelesítői záradék már kiadásra került, és a fellebbezés jogosnak bizonyult a hibás hitelesítői jelentés/hitelesítői záradék kiadásáról haladéktalanul értesítjük az illetékes hatóságot és ezt követően az ő utasításuknak megfelelően járunk el. Az illetékes hatóság értesítése az üzletágvezető feladata és felelőssége.

A panasz/fellebbezés kivizsgálása után, annak jogossága esetén az ÜHG minőségirányítási megbízott elindítja a helyesbítő tevékenységet.

A tevékenységünkkel szemben panasszal/fellebbezéssel élő ügyfelet az eljárás végeredményéről írásban tájékoztatjuk, melynek felelőse az üzletágvezető vagy az ügyvezető igazgató.

Ismételt panasz esetén az ÜHG minőségirányítási megbízott felülvizsgálatot tart annak érdekében, hogy kívülálló, független vizsgálatával kiderítse az okokat, és azok ismeretében intézkedhessen kiküszöbölésükre.

A panaszról a fogadó személy – ha az szóban érkezik – jegyzőkönyvet készít, amelyet az üzletágvezetőnek, és az ÜHG minőségirányítási megbízottnak eljuttat, aki azt a vezetőségi átvizsgálás dokumentációjához előkészíti. A szóban beérkező panaszról a panaszt fogadó írásbeli megerősítést kér.

Fellebbezést csak írásban fogadunk el, annak kivizsgálása is csak az írásban történő beérkezést követően kezdődhet meg.

A panasz/fellebbezés kezelésének teljes lefolyását tartalmazó jegyzőkönyvet az ÜHG minőségirányítási megbízott megküldi az ügyvezető igazgatónak tájékoztatásul.

A jegyzőkönyveket az ÜHG minőségirányítási megbízott időrendben lefűzve 5 évig megőrzi.

Dátum: 2022.06.20.



dr. Varga József
ügyvezető igazgató